

Consejos para atención al cliente



Canal Telefónico

Superintendencia de Industria y Comercio

☎ **5920400**
línea de atención al ciudadano

1 Un buen Saludo

- ⊕ Espontáneo
- ⊕ Seguro
- ⊕ Amable
- ⊕ Dando su nombre y dirigiéndose al usuario por su nombre propio



2 Tono de la Voz



- ⊕ Modulada, ni muy alta ni muy baja
- ⊕ Genuina, debe ser sincera
- ⊕ Discreta, oportuna de acuerdo con la situación
- ⊕ No emita sonidos desagradables

3 Saber Interpretar



- ⊕ Con actitud positiva
- ⊕ Integralmente la solicitud
- ⊕ Solicitando los datos del usuario solo una vez
- ⊕ Prestando atención activa para brindar una posible solución

⊕ Identifique las características del usuario según:

Escolaridad

Suelen ser importantes atributos como: Tiempo de espera, Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Horarios y Servicio.

Estrato

Suelen ser importantes atributos como: Tiempo de espera, Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Horarios, Facilidad y Servicio.

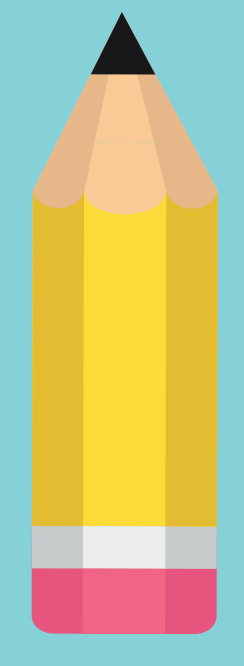
4 El mejor Cierre

- ⊕ Asegúrese de dar lo mejor para que el usuario sienta que lo han ayudado
- ⊕ Tenga en cuenta las diferencias generacionales
- ⊕ Dele a conocer las demás alternativas de canales de atención
- ⊕ Despídase con cordialidad y dando las gracias por haberse acercado al canal de atención



5 Tips Generales

- ⊕ Evite dejar al usuario en espera sin informarle cuanto tiempo se tomará
- ⊕ Evite perder la calma
- ⊕ Evite responder si no sabe del tema



6 Barreras de la comunicación

- ⊕ Orden físico: Interferencias, ruidos ambientales, sordera
- ⊕ Orden afectivo: Emociones extremas (agresividad, resentimiento), desmotivación, situación de trastorno (depresión, ansiedad) comprensible
- ⊕ Orden intelectual: Memoria, prejuicios, incapacidad para expresarse de manera comprensible, egocentrismo
- ⊕ Orden social o cultural: Diferencias profesionales

